การพัฒนารูปแบบ
การให้บริการออกเอกสารวัคซีนพาสปอร์ตผ่านระบบออนไลน์
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 ขอนแก่น

นางประวีณา สัชชาพงษ์
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวข้อนำเสนอ

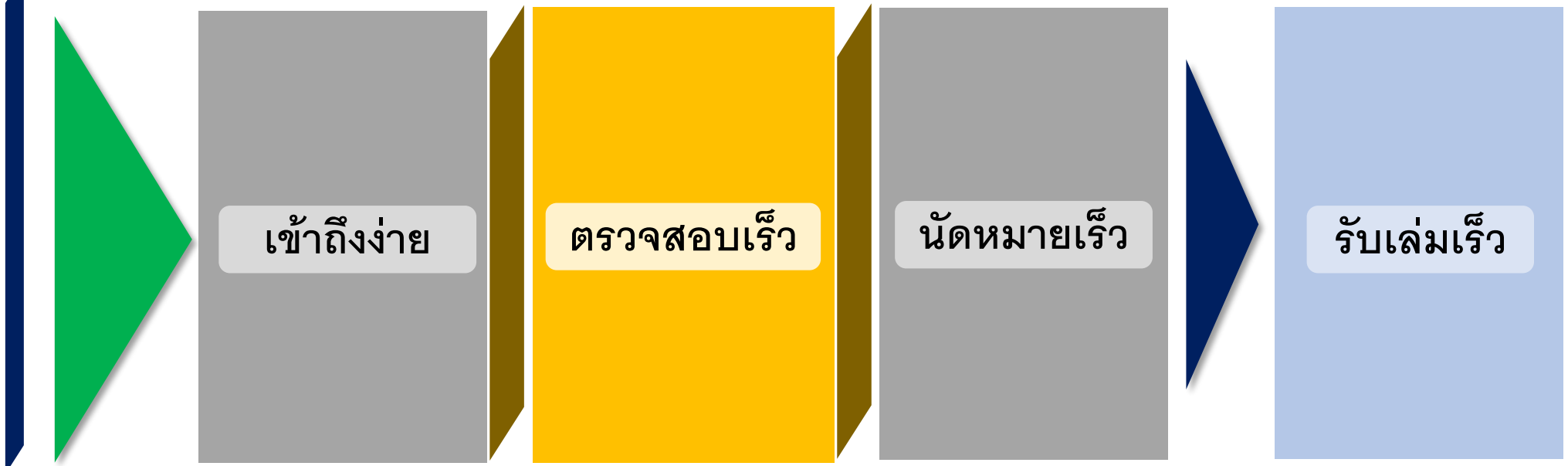
1. บทสรุปของผู้บริหาร
2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน
3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"
4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต
5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่
6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ
7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข
8. ความท้าทายต่อไป
9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน
10. เอกสารอ้างอิง

1.บทสรุปของผู้บริหาร

PAIN PONT

1. **ขั้นตอน**การออกเอกสารวัคซีนพาสปอร์ตมีหลายขั้นตอนและยุ่งยาก ใช้ระยะเวลาอย่างน้อย 7 วัน และต้องเข้ามาติดต่อราชการที่ สคร. 7 ขอนแก่น อย่างน้อย 2 ครั้ง
2. ไม่สามารถ**ควบคุมคุณภาพ**มาตรฐานในการออกหนังสือรับรองฯ
3. ผู้รับบริการเกิดความ**ไม่พึงพอใจและมีข้อร้องเรียน**ต่อกระบวนการให้บริการ

พัฒนารูปแบบให้บริการวัคซีนพาสพอตออนไลน์



1.บทสรุปของผู้บริหาร

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 23 Symposium on TQM-Best Practices in Thailand November 10-11, 2022

การปรับปรุง

มีการพัฒนาและปรับปรุ งกระบวนงานการให้บริการจากแบบmanual เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ โดย

1. ลดการใช้เอกสาร (hard copy)
2. เพิ่มช่องทางส่งเอกสาร/ให้คำปรึกษาทางออนไลน์ (ใช้google form & line official)
3. ลดระยะเวลาในการดำเนินการ (จาก 7วันเหลือ 20 นาที)

วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม

1. การปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่โดยนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยี เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการออกเอกสารวัคซีนพาสปอร์ต
2. การรับฟังความต้องการของผู้รับบริการและนำผลไปปรับปรุงและพัฒนา กระบวนงานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. จัดทำ Line Official Account: ศูนย์สาธิตบริการ สำหรับผู้รับบริการใน การยื่นเอกสารออนไลน์ที่เข้าถึงได้รวดเร็วสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา และมี Line Notify ในการแจ้งเตือนบุคลากรผู้ให้บริการให้เข้าไปตรวจสอบความ ถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ลดระยะเวลาในการกรอกเอกสาร และ ตรวจสอบเอกสาร ณ จุดให้บริการ ทำให้ลดระยะเวลาการรอคอย
4. คำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับจากการเข้ามาใช้บริการทั้งใน ด้านช่องทางการเข้ามาใช้บริการ และความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

เงื่อนไขและข้อจำกัดในการให้บริการของหน่วยงานสำหรับผู้ให้บริการ

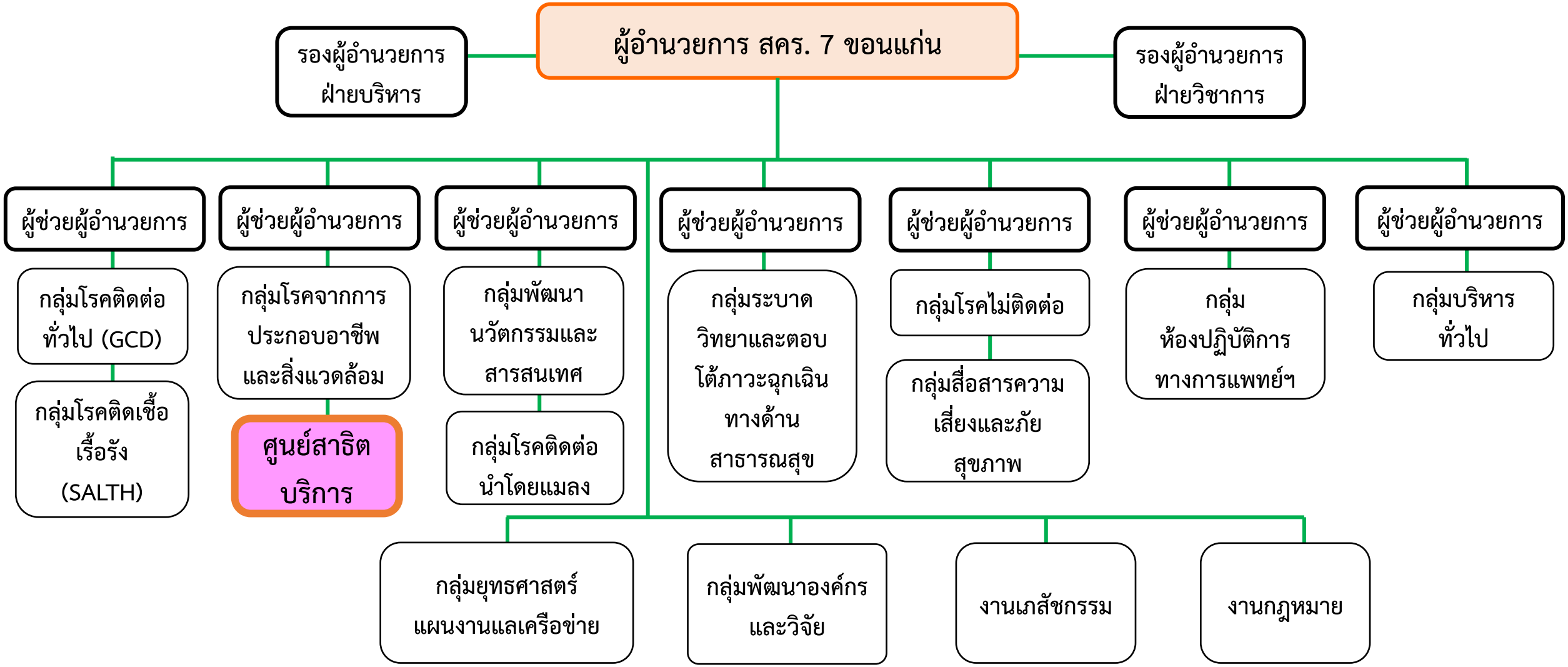
1. สำหรับหน่วยงานไม่มีโปรแกรมรองรับของผู้รับบริการในหน่วยบริการ
2. การเข้าถึง Data จากระบบรายงานได้บางส่วน (ฐานข้อมูล MOPH IC,ฐานข้อมูล INTERVAC, ฐานข้อมูลจาก แอพพลิเคชั่นหมอพร้อม
3. ความพร้อมของระบบอินเตอร์เน็ตและอุปกรณ์รองรับการใช้งาน เช่น โทรศัพท์รองรับระบบ IOS คอมพิวเตอร์อัพเดต เวอร์ชั่นล่าสุด เครื่องพิมพ์พาสบุค
4. ข้อจำกัดในระเบียบราชการการจ่ายเงินและออกใบเสร็จ
5. ข้อจำกัดในระเบียบราชการการส่งเอกสารไปในระบบไปรษณีย์

2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น กรมควบคุมโรค

1. หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค แบ่งเป็น 13 กลุ่ม 2 งาน
2. มีการมอบอำนาจให้กับรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ เนินการผ่านการมอบหมายงาน ให้หัวหน้ากลุ่มงานลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
3. มีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ ให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ภายในองค์การ ดังนี้
   1) มอบอำนาจให้รองผู้อำนวยการ 2 ท่าน ดูแลรับผิดชอบในการควบคุมกำกับการดำเนินงานด้านวิชาการ และด้านบริหาร
   2) มอบอำนาจให้ ผู้ช่วยฯ ติดตามควบคุมกำกับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ กำกับดูแลแผนงาน โครงการ และงบประมาณ
4. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนของตัวชี้วัดให้บรรลุตามเป้าหมาย
5. มีการถ่ายระดับตัวชี้วัดคารับรอง ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ จากระดับหน่วยงานสู่กลุ่มงาน และระดับบุคคล
6. มีการติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณ ในการประชุมคณะกรรมการวางแผน และประเมินผลทุกเดือน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน (ต่อ)



วิสัยทัศน์

“ประชาชนในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 7 ได้รับการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ระดับสากล ภายในปี 2580”

สคร. 7 ขอนแก่น

พันธกิจ

1. วิเคราะห์เฝ้าระวังติดตามสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพรวมทั้งปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพจัดทำข่าวกรองและพยากรณ์โรค (Surveillance)พัฒนาศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (EOC&JIT)และตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขในพื้นที่รับผิดชอบ

2. พัฒนาห้องปฏิบัติการอ้างอิงทางด้านสาธารณสุขการตรวจยืนยันด้านโรควัณโรค โรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ในระดับเขตสุขภาพ และด้านอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม(Excellence Labartory Occupation and environment)ระดับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. พัฒนาระบบสำรองและความมั่นคงปลอดภัยด้านวัคซีนของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

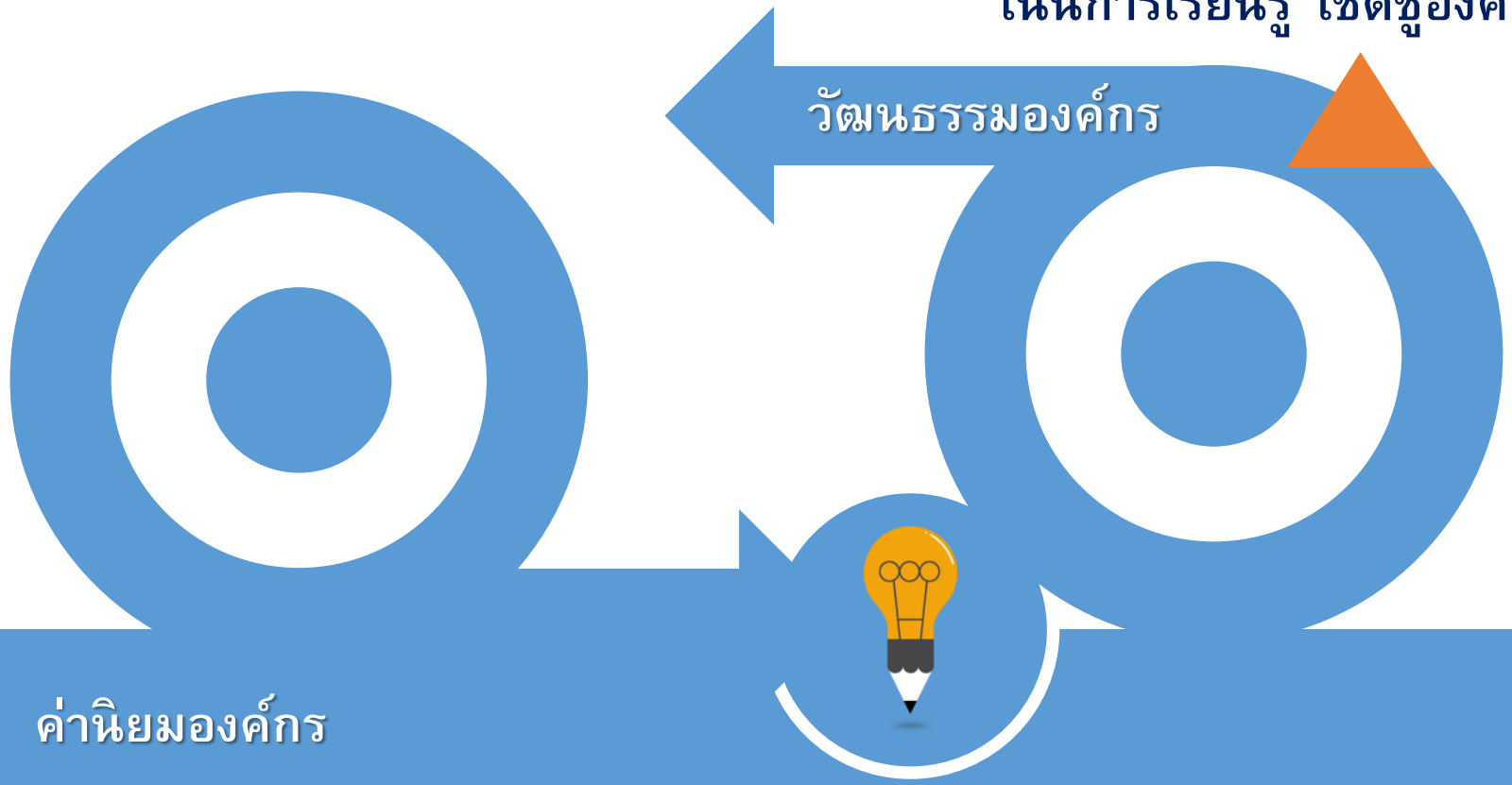
4. พัฒนาองค์ความรู้ผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีตลอดทั้งศูนย์ฝึกอบรมด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่เหมาะสม ตามบริบทของพื้นที่และสนับสนุนและถ่ายทอดให้หน่วยงานภาคีเครือข่ายนำองค์ความรู้ผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพไปใช้ในการดำเนินงานตลอดจนการผลักดันให้เกิดการบังคับใช้กฎหมาย

5. ติดตามและประเมินผลคุณภาพเทคโนโลยีด้านการแพทย์และสาธารณสุขตลอดจนทำหน้าที่ประเมินมาตรการต่าง ๆเพื่อสนับสนุนการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพและการพัฒนาคุณภาพให้ได้ตามมาตรฐานสากลหรือมาตรฐานกำหนดของกรมควบคุมโรค

6. พัฒนาระบบคุณภาพการจัดการองค์กรตามมาตรฐานสากล เพื่อสนับสนุนการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพในพื้นที่รับผิดชอบ

7. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

มีวินัย ใฝ่คุณธรรม นำวิชาการ ประสานงานเด่น
เน้นการเรียนรู้ เชิดชูองค์กร



ค่านิยมองค์กร

MOPH+ L : M: Mastery เป็นนายตัวเอง O: Originality เร่งสร้างสิ่งใหม่

P: People Centered Approach ใส่ใจประชาชน และ H: Humility ถ่อมตนอ่อนน้อม

L : Loyalty ความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร

2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน (ต่อ)

ผลิตภัณฑ์วิชาการ: รายงานการพยากรณ์โรค คู่มือ แนวทางในการดำเนินงาน องค์ความรู้/นวัตกรรม รายงานผลการวิจัย ผลการสำรวจ ผลการประเมิน

บริการที่สำคัญ: รายงานผลการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ แหล่งเรียนรู้ด้านโรคติดต่อนำโดยแมลง หลักสูตรการอบรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การนิเทศ ติดตาม บริการพ่นสารเคมีควบคุมป้องกันโรค การสอบสวนและควบคุมโรค งานบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค

กลไกในการส่งมอบให้กับลูกค้า: ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน วารสารวิชาการ จุลสาร หรือการนำเสนอผลงานวิชาการ เทคโนโลยีดิจิทัล สื่อสังคมออนไลน์ งานบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค ณ ศูนย์สาธิตบริการ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน (ต่อ)

กลุ่มลูกค้าที่สำคัญ ผู้รับบริการ:

- ประชาชน (กลุ่มเสี่ยง กลุ่มวัย กลุ่มโรค กลุ่มพื้นที่เป้าหมาย)
- หน่วยงานภาครัฐ (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข นอกกระทรวงสาธารณสุข อปท.)
- หน่วยงานภาคเอกชน

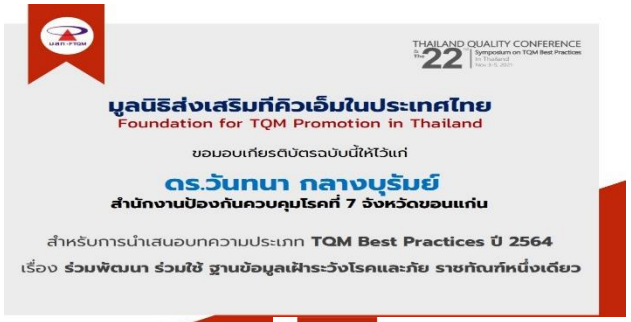
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:

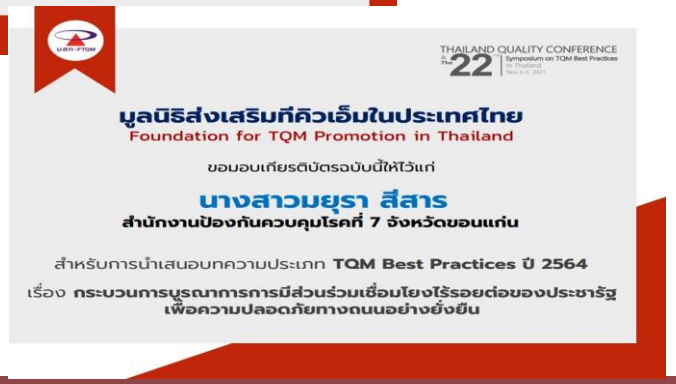
- กลุ่มเครือข่ายที่ทำงานร่วมกัน สสจ. สสอ. รพศ.ฯลฯ มหาวิทยาลัย สื่อมวลชน
- ผู้บังคับบัญชาทางนโยบาย ผู้ตรวจราชการกระทรวง เขตสุขภาพที่ 7
- กลุ่มผู้รับผลกระทบ ผู้ประกอบการที่อยู่ในข่ายการบังคับใช้กฎหมาย

2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน (ต่อ)

THAILAND QUALITY CONFERENCE The 23rd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand November 10-11, 2022

รางวัล/ประกาศนียบัตรที่ได้รับ





2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน (ต่อ)

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 23rd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand November 10-11, 2022

รางวัล/ประกาศนียบัตรที่ได้รับ

1. หน่วยงานที่มีความโดดเด่นด้านการสร้างสุขในองค์กร (Happy MOPH) ปี 2561
2. รางวัลเลิศรัฐระดับดี สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประเภทสัมฤทธิผลประชาชนมีส่วนร่วม เรื่อง "รัฐ ราษฎร์ ร่วมใจ ต้านภัยโรคพิษสุนัขบ้า ตามพระปณิธานสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย"
3. รางวัลเลิศรัฐระดับชมเชย สาขาบริการภาครัฐ ประเภทพัฒนาการบริการ เรื่อง "ตรวจเร็ว รู้เร็ว รักษาเร็ว ยับยั้งเอดส์ดื้อยา ส่งคืนคุณภาพชีวิตที่ดี"
4. รางวัลรองชนะเลิศองค์กรคุณธรรม จริยธรรมและต่อต้านทุจริต ปี 2562
5. ผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานลำดับที่ 1 ปี 2561- 2562

รางวัล/ประกาศนียบัตรที่ได้รับ

6. รางวัลเลิศรัฐระดับดี สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประเภทสัมฤทธิผลประชาชนมีส่วนร่วม เรื่อง "สานพลังชุมชน สร้างพื้นที่สัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย ห่างไกลโรคพิษสุนัขบ้า" ปี 2565

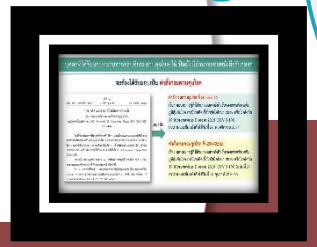
7. รางวัลชนะเลิศองค์กรคุณธรรม จริยธรรมและต่อต้านทุจริต ปี 2565

3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

ความเป็นมา
และความสำคัญ
ของปัญหา

ค่าเป้าหมาย

1. จังหวัดที่มีการผลักดันนโยบายการให้บริการคลอบคลุมทุกพื้นที่
2. จำนวนเหตุการณ์ระบาดของโรคลดลง



ยุทธศาสตร์ชาติ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)
ยุทธศาสตร์ชาติที่ 3 การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

แผนงานบูรณาการพัฒนาศักยภาพคน
ตลอดช่วงชีวิต ปี 2565

โครงการพัฒนาและสนับสนุนการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคในกลุ่มวัยผู้ใหญ่

สำนักงานป้องกันควบคุมโรค

1. ได้รับมอบหมายจากประกาศ กรมควบคุมโรค ให้ออกหนังสือรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค โรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ ตามประกาศคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ

2.ยุทธศาสตร์: ประเด็นข้อเสนอเชิงนโยบาย/จุดเน้น :เพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (Scale up)

3.สถานการณ์ของโรคระบาด ข้อจำกัดของการเดินทางตามมาตรการเว้นระยะห่างการเข้าถึงบริการสะดวกทันเวลา เมื่อต้องเดินทางระหว่างประเทศ

การให้บริการออกเอกสารวัคซีนพาสปอร์ตสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 ขอนแก่น

เป็นเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

เพื่อประโยชน์ในรับรองการได้รับวัคซีนไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อการป้องกันโรคติดต่อระหว่างประเทศ

ผู้ที่ได้รับการฉีดวัคซีนครบถ้วนแล้วหากต้องได้เดินทางไปต่างประเทศ จำเป็นต้องขอวัคซีนพาสปอร์ตจึงจะได้รับการอนุญาตให้เดินทางได้

3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ :

1. ยุทธศาสตร์: ประเด็นเชิงนโยบาย/จุดเน้น :การบริหารจัดการวัคซีน ยาและเวชภัณฑ์ที่มิใช่ยา เพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (Scale up)
2. สถานการณ์ของโรคระบาด ข้อจำกัดของการเดินทางตามมาตรการเว้นระยะห่างการเข้าถึงบริการสะดวกทันเวลา เมื่อต้องเดินทางระหว่างประเทศ
3. ข้อจำกัดในการให้บริการของหน่วยงาน

ด้านประชาชน/ผู้รับบริการ :

1. ต้องการทราบแนวทางการให้บริการ เงื่อนไขและการให้คำแนะนำการให้บริการออกเอกสารวัคซีนพาสปอร์ตที่ต้องอัพเดทตามสถานการณ์และเงื่อนไขการเดินทางระหว่างประเทศ
2. ไม่ต้องการเดินทางมาดำเนินการด้วยตนเอง
3. ต้องการรับเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และจัดส่งทางไปรษณีย์
4. ไม่อยากกรอกเอกสาร และไม่อยากรอคอยนาน

3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่เสนอ"

ตัวชี้วัดคุณภาพบริการ:

1. การรับฟังความต้องการของผู้รับบริการและนำผลไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนงานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ลดระยะเวลาในการกรอกเอกสาร ตรวจสอบเอกสาร ทำให้ลดระยะเวลาการรอคอย
3. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

1.ผู้รับบริการยื่นเอกสารด้วยตนเองเท่านั้น

1) หนังสือเดินทาง (Passport) ที่มีอายุเหลือมากกว่า 6 เดือน (ตัวจริงหรือสำเนา)
2) บัตรประชาชน (ตัวจริงและสำเนากรณีมอบอำนาจ)
3) เอกสารรับรองการได้รับวัคซีนป้องกันโรคโควิด (ตัวจริงและสำเนา)

2.เจ้าหน้าที่รับเอกสารตรวจสอบความถูกต้อง

3.ผู้รับบริการรับใบ Pay in ไปชำระเงินที่ธนาคาร

4.นำหลักฐานชำระเงินแสดงต่อ จนท.การเงิน ตรวจสอบ และออกใบเสร็จรับเงิน

/จนท.ออกเล่มพาสพอร์ต ด้วยลายมือ

เขียนด้วยลายมือ จำนวน 16 จุด

6.จนท.ตรวจสอบความถูกต้องในฐานข้อมูลประเทศ

INTERVAC/ MOPH Immunization Center

ผู้รับบริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร จำนวน 16 จุดพร้อมลงลายมือชื่อให้เหมือนเล่มพาสพอร์ต และรับหลักฐานฉบับจริงคืน

6.ผู้รับบริการรับเล่ม

ปัญหาที่พบจากการดำเนินงาน

1.ผู้รับบริการยื่นเอกสาร → 2.เจ้าหน้าที่รับเอกสารตรวจสอบความถูกต้อง → เอกสารไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน

1) หนังสือเดินทาง (Passport) ที่มีอายุเหลือมากกว่า 6 เดือน (ตัวจริงหรือสำเนา)
2) บัตรประชาชน (ตัวจริงและสำเนากรณีมอบอำนาจ)
3) เอกสารรับรองการได้รับวัคซีนป้องกันโรคโควิด (ตัวจริงและสำเนา)

↓

3.ผู้รับบริการรับใบ Pay in ไปชำระเงินที่ธนาคาร → ใช้เวลารอชำระที่ธนาคารนาน

↓

4.นำหลักฐานชำระเงินแสดงต่อ จนท.การเงิน ตรวจสอบ และออกใบเสร็จรับเงิน → ชื่อผู้ชำระไม่ตรงกับผู้ร้องขอ

↓

6.จนท.ตรวจสอบความถูกต้องในฐานข้อมูลประชาชน | /จนท.ออกเล่มพาสพอร์ต ด้วยลายมือ → อุปกรณ์ไม่พร้อมใช้งาน / Internet ขัดข้อง

INTERVAC/ MOPH Immunization Center

เขียนด้วยลายมือ จำนวน 16 จุด → เขียนด้วยลายมือ 16 จุด หากผิด มี ขูด ขีด ฆ่า ต้องออกเล่มใหม่

↓

6.ผู้รับบริการรับเล่ม

ผู้รับบริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร จำนวน 16 จุดพร้อมลงลายมือชื่อให้เหมือนเล่มพาสพอร์ต และรับหลักฐานฉบับจริงคืน

เดิม 6ขั้นตอน ใช้ระยะเวลา อย่างน้อย 7 วัน และต้องเข้ามา ติดต่อราชการ ที่สคร. 7 อย่าง น้อย 2 ครั้ง

สรุปประเด็นปัญหา

1.ขั้นตอนมากเกินไป (over processing)

2.เกิดความผิดพลาดของเอกสารมาก (Error document)

3.เกิดการรอคอยนาน (waiting)

5.กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 23rd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand November 10-11, 2022

ระยะที่ 1/ E.document

1.ยื่นเอกสาร ผ่าน Google from มีการ ปชสพ. ผ่านWebsite สคร.7

ขก

2.จนท. ตรวจสอบเอกสาร ภายใน 3 วันทำการ

ไม่ถูกต้อง → แจ้งแก้ไขตอบกลับ

ถูกต้อง

3.ผู้รับบริการชำระเงินและตอบกลับทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

4.จนท.ตรวจสอบการชำระเงิน /นัดหมายออกเล่มฯ ภายในวันจันทร์ถัดไป

5.ผู้รับบริการเข้ารับเล่มตามวันนัดหมาย

ใช้เวลา 7 วัน /ติดต่อราชการ 2 ครั้ง

ระยะที่ 2/self service+Line Notify

เมื่อมีการยื่นเอกสารออนไลน์ จะมี Line Notify แจ้งในกลุ่ม จนท.ทันที

เพิ่มช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถลงนัดหมายเอง / ตรวจสอบสถานนะเอกสาร โดยใช้โปรแกรม Data Studio

ให้บริการผ่านการกรอกเอกสารผ่าน Line Official Account : ศูนย์สาธิตบริการ

ใช้เวลา 7 วัน /ติดต่อราชการ 1 ครั้ง

ระยะที่3/ระบบ AI+ chat bot

1.ยื่นเอกสาร ผ่าน Google from

2.จนท. ตรวจสอบเอกสาร ภายใน 3 วันทำการ

ไม่ถูกต้อง → Edit Response

ถูกต้อง

3. ตอบกลับทางE-mail อัตโนมัติ

4.ผู้รับบริการเข้ารับเล่มตามวันนัดหมาย

1.ปรับปรุงบัญชี Line Official Account
2.ชำระเงินใช้ระบบ KTB Corporate Online
.3.ออกเอกสารวัคซีนพาสปอร์ตโดยใช้เครื่องพิมพ์พาสบุค

ติดต่อราชการที่สคร. 7 เพียง 1 ครั้ง ใช้เวลาเฉลี่ย 20 นาทีต่อคน

5.กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

5.กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

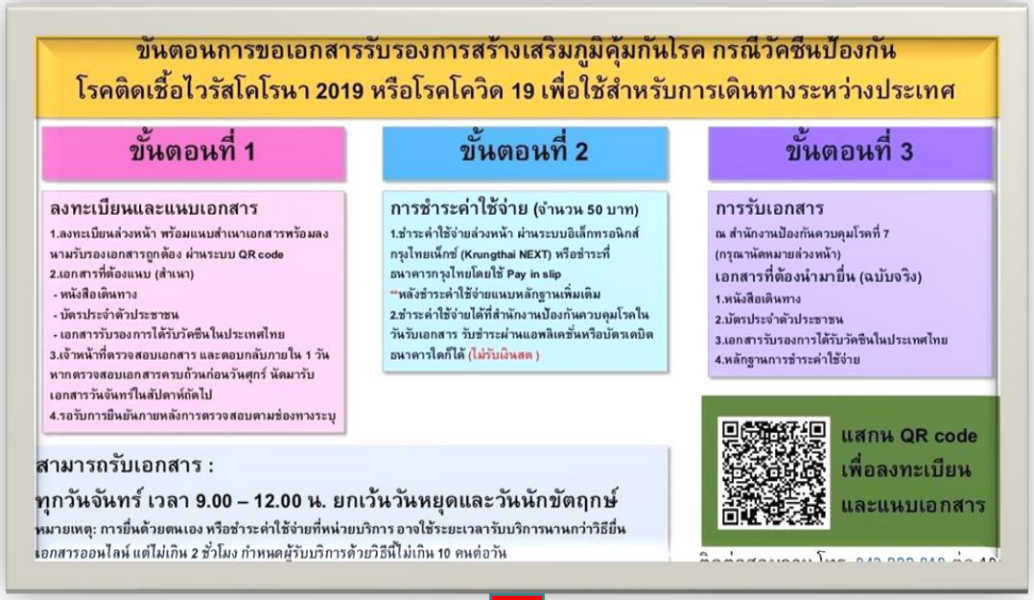
ddc.moph.go.th/odpc7/index.php

แอป | (1) Facebook | แท็บใหม่ | Bitly | URL Shortene... | กรมควบคุมโรค | Depa... | QR Code Generator | กรมควบคุมโรค | Depa... | rcmc | Login ddc7

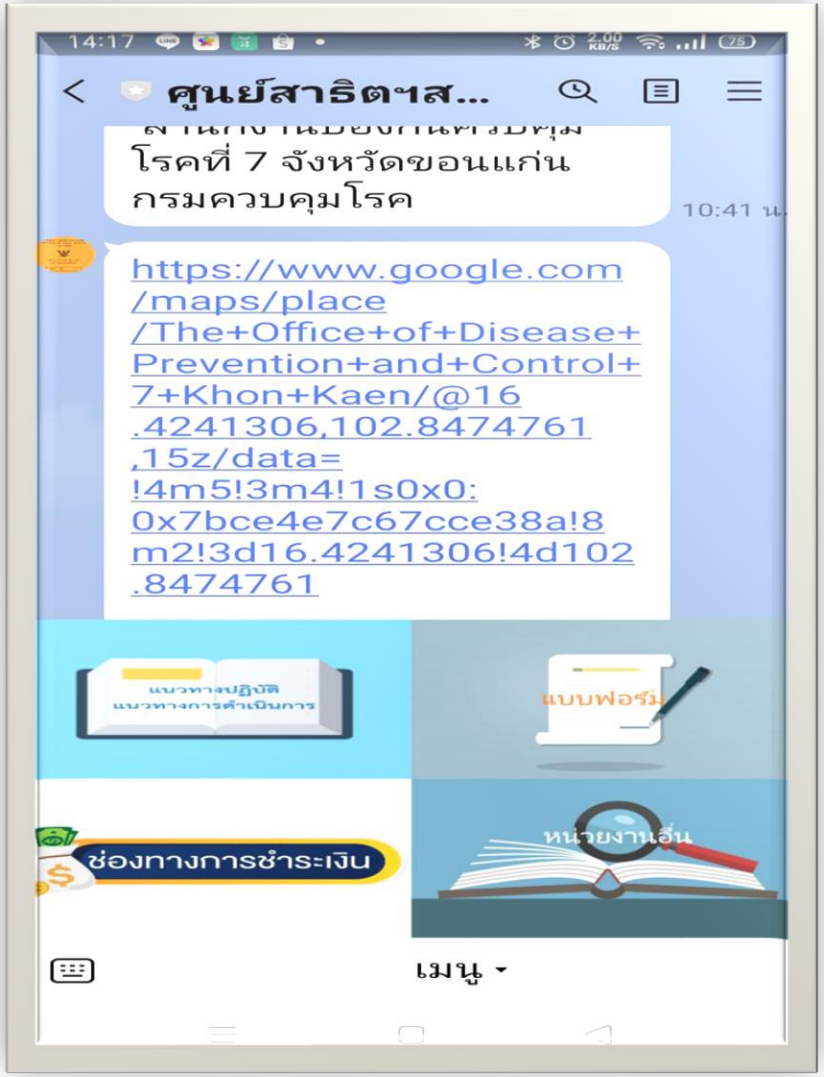
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 ขอนแก่น

https://ddc.moph.go.th/odpc7/

5.กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่



5.กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

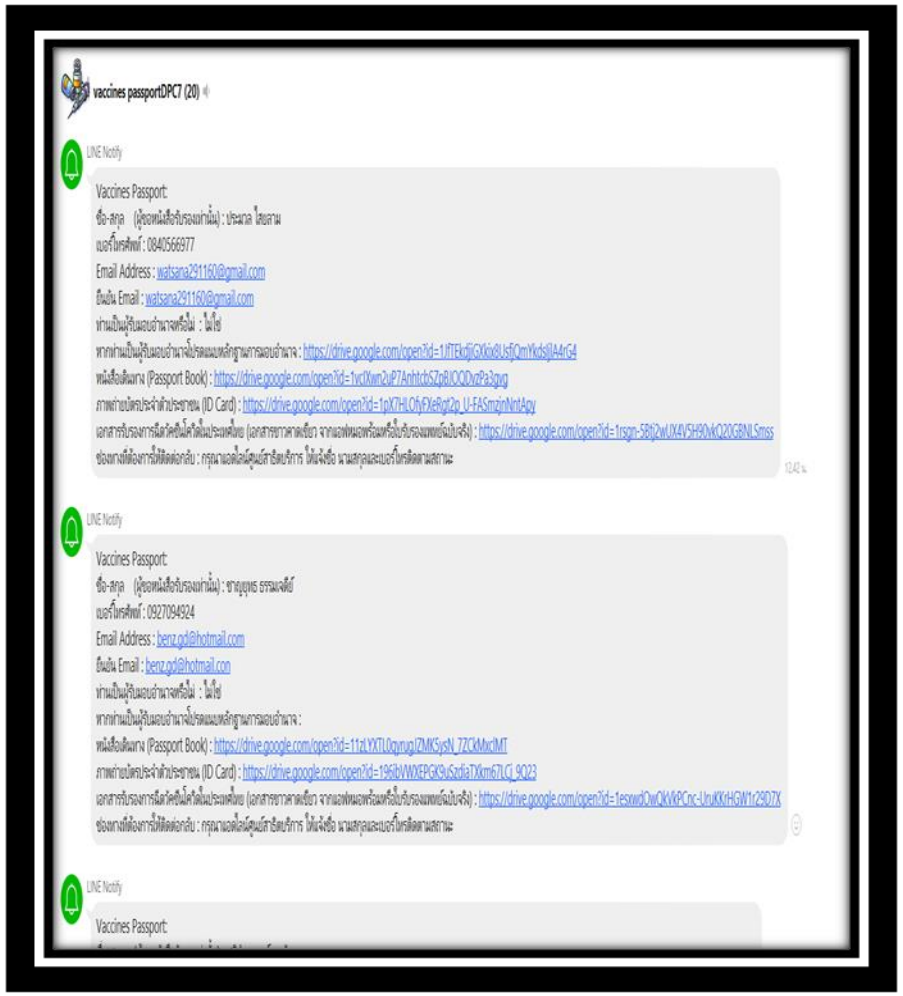


Line Official Account: ศูนย์สาธิตบริการ

- คำแนะนำ อ่านสักนิด
- กรอก แบบฟอร์ม
- ช่องทาง ชำระเงิน
- ติดต่อเรา

5.กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

ระบบ line notify แจ้งเตือนอัตโนมัติในกลุ่มไลน์ Vaccine passport DPC7



5.กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

การชำระเงิน

เข้ากรุงไทย NEXT

การโอนจ่ายเงินต้องจ่ายในวัน และ เวลาราชการ

เวลา 08.30 – 16.30 น.

ชื่อผู้โอนเงินต้องเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ขอหนังสือรับรอง ฯ ห้ามบุคคลอื่นโอนจ่ายแทน

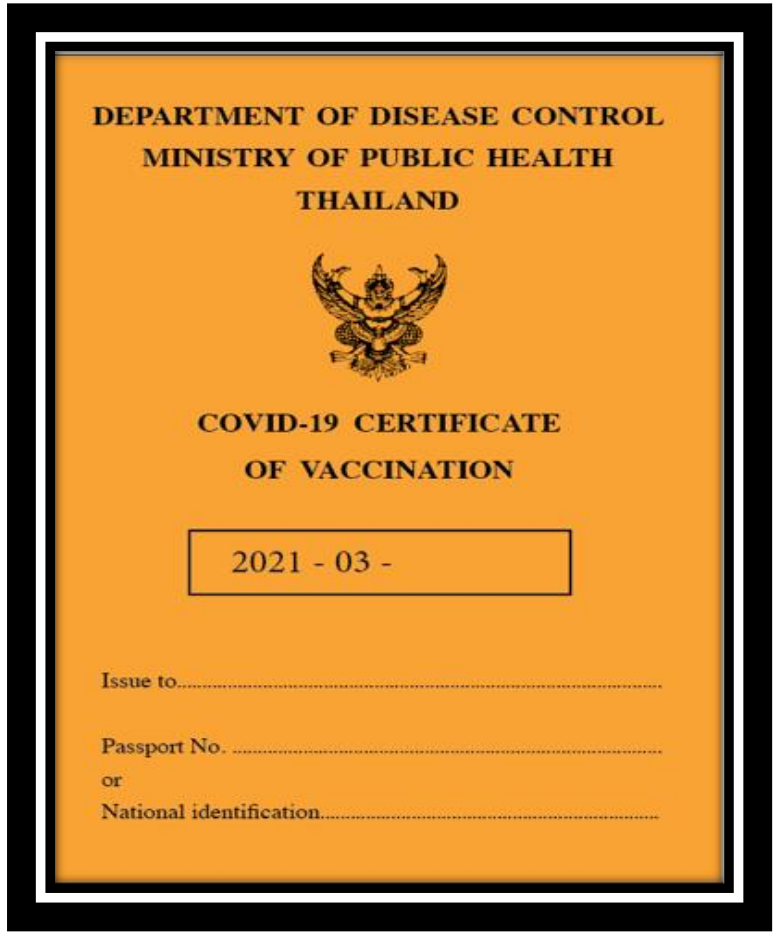
เลือกจ่ายบิล ใส่ Code 701858 ช่องค้นหา

"สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 ขอนแก่น รับเงินทางธนาคารกรุงไทย" กรอกข้อมูลของผู้ที่ต้องการขอหนังสือรับรอง ฯ เพื่อเชื่อมต่อไปยังเว็บ

การนัดหมายล่วงหน้า

5.กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

หนังสือรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ



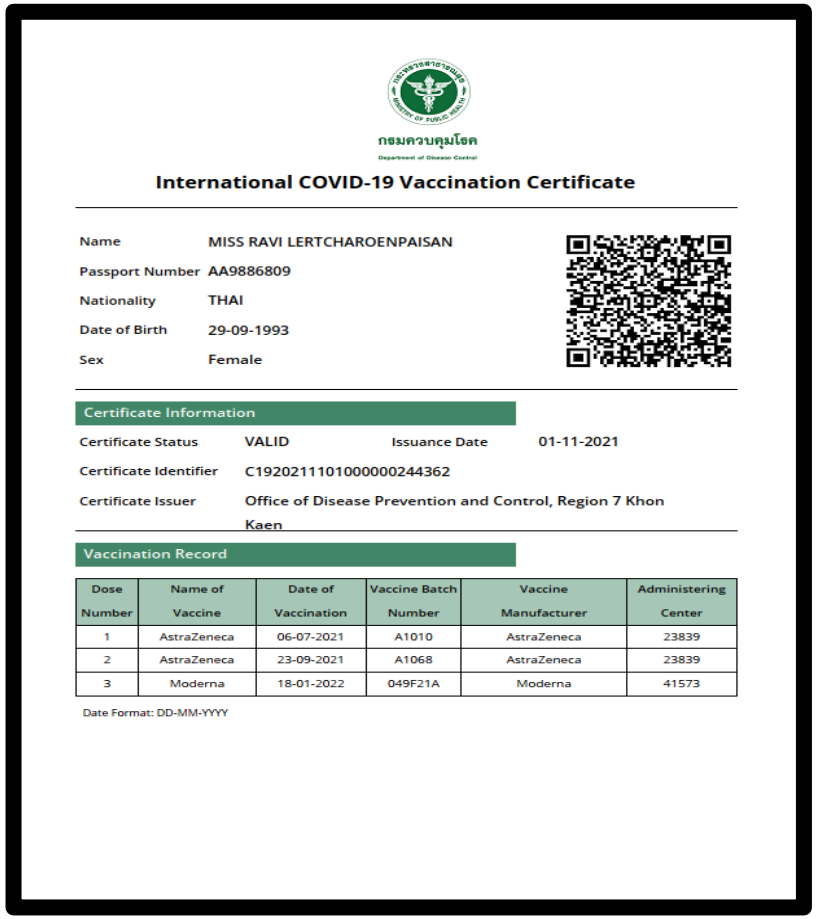
DEPARTMENT OF DISEASE CONTROL
MINISTRY OF PUBLIC HEALTH
THAILAND

COVID-19 CERTIFICATE
OF VACCINATION

2021 - 03 -

Issue to.....

Passport No. .....
or
National identification.....



กรมควบคุมโรค
Department of Disease Control

International COVID-19 Vaccination Certificate

Name	MISS RAVI LERTCHAROENPAISAN
Passport Number	AA9886809
Nationality	THAI
Date of Birth	29-09-1993
Sex	Female

Certificate Information

Certificate Status	VALID	Issuance Date	01-11-2021
Certificate Identifier	C1920211101000000244362		
Certificate Issuer	Office of Disease Prevention and Control, Region 7 Khon Kaen		

Vaccination Record

Dose Number	Name of Vaccine	Date of Vaccination	Vaccine Batch Number	Vaccine Manufacturer	Administering Center
1	AstraZeneca	06-07-2021	A1010	AstraZeneca	23839
2	AstraZeneca	23-09-2021	A1068	AstraZeneca	23839
3	Moderna	18-01-2022	049F21A	Moderna	41573

Date Format: DD-MM-YYYY

6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงานและประโยชน์ที่ได้รับ (ต่อ)

ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ

1. ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง คุณภาพชีวิตดีขึ้น
2. ลดความเสี่ยงของผู้รับบริการที่จะติดเชื้อในช่วงการระบาด
3. ภาครัฐ ลดค่าใช้จ่ายในการจัดบริการและลดข้อร้องเรียน

6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงานและประโยชน์ที่ได้รับ (ต่อ)

ประสิทธิผล

1) การมี**นวัตกรรมการบริการ**ออกเอกสารวัคซีนพาสปอร์ต ที่พัฒนาปรับปรุงจากระบบงานเดิมช่วยลดระยะเวลาการให้บริการจากระบบเดิม ใช้ระยะเวลาอย่างน้อย 7 วัน และต้องเข้ามาติดต่อราชการที่สคร. 7 อย่างน้อย 2 ครั้ง เปลี่ยนมาใช้ระบบใหม่ ระยะที่ 1-2 ใช้ระยะเวลาอย่างน้อย 7 วัน และต้องเข้ามาติดต่อราชการที่สคร. 7

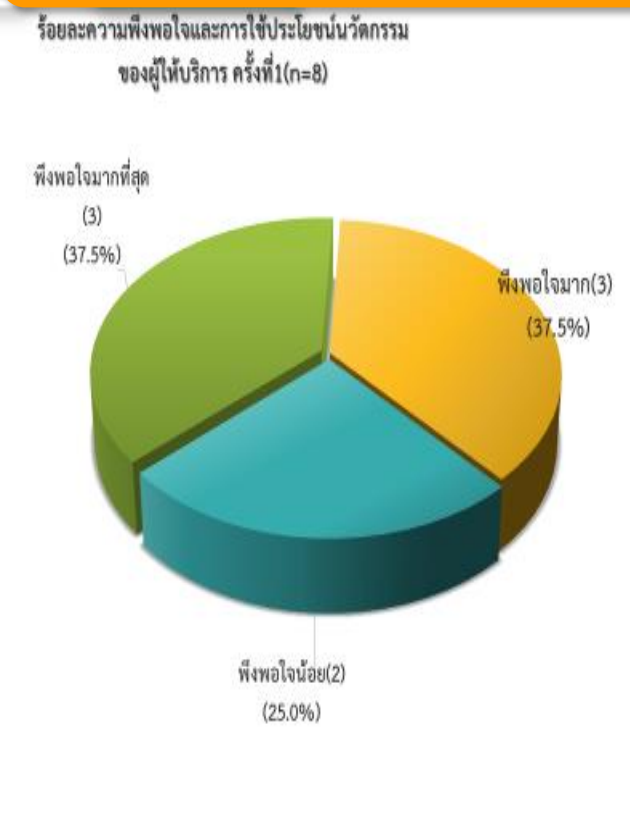
1 ครั้ง จนถึงระยะที่ 3 เข้ามาติดต่อราชการที่สคร. 7 เพียง 1 ครั้ง ใช้เวลาเฉลี่ย 20 นาทีต่อคน

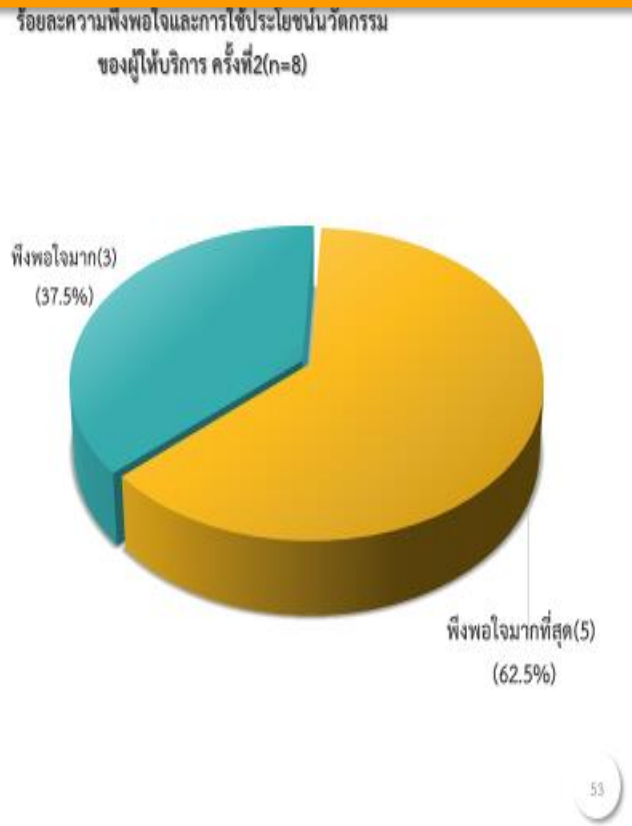
2) **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ**เพิ่มขึ้นจากเดิม ร้อยละ 87.5 เป็นร้อยละ 98.7

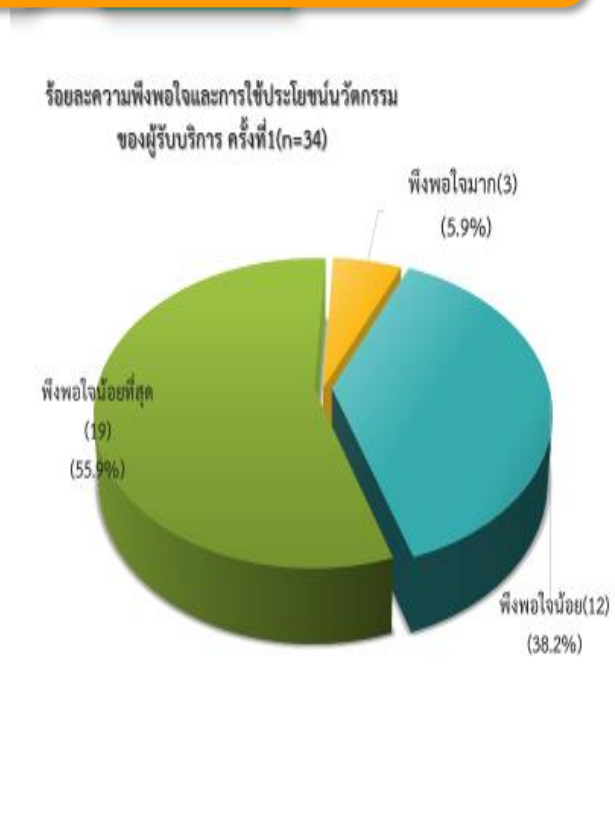
3) มี**ระบบการปฏิบัติงาน**ที่เป็นศูนย์กลางร่วมกันของทีมผู้ให้บริการผ่าน Line Official Account: ศูนย์สาธิตบริการและผ่าน Line Notify ในกลุ่มไลน์ Vaccine passport DPC7

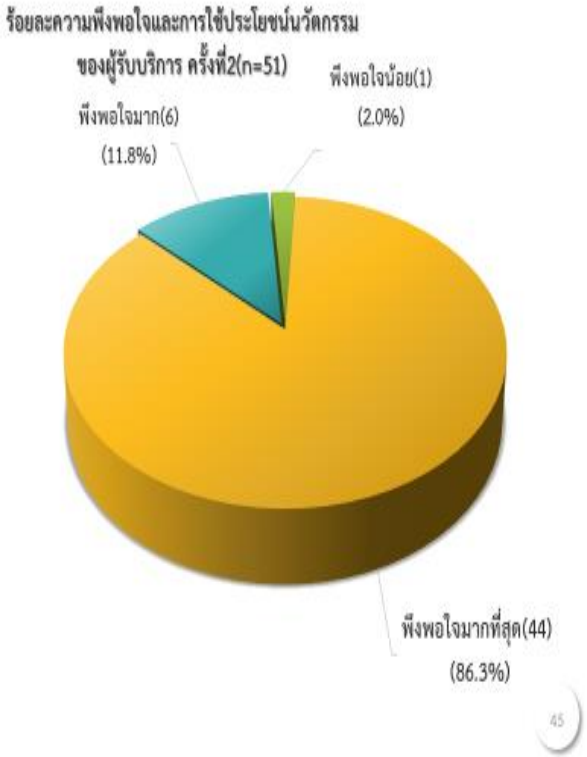
6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงานและประโยชน์ที่ได้รับ (ต่อ)

ร้อยละความพึงพอใจการใช้ประโยชน์นวัตกรรมของผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ









6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงานและประโยชน์ที่ได้รับ (ต่อ)

เปรียบบเทียบความแตกต่างคะแนนความพึงพอใจการใช้ประโยชน์นวัตกรรมของผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ

ผลการวิจัย เปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนความพึงพอใจ/ การใช้ประโยชน์ผู้ให้บริการระหว่าง Prototype ต้นแบบและ Prototype หลังการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการวัคซีนพาสปอตออนไลน์ (n= 8)

กลุ่มผู้ให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ค่าเฉลี่ยผลต่าง ($\bar{d}$)	95%CI	p-value
Prototype ก่อนปรับปรุง	8	45.50	10.31	7.25	1.48-13.02	0.0104
Prototype หลังปรับปรุง	8	52.75	7.11			

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผลต่างคะแนนความพึงพอใจ/การใช้ประโยชน์ของผู้ให้บริการ ก่อนและหลังการปรับปรุง

จากการเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจ/ การใช้ประโยชน์ผู้ให้บริการระหว่างก่อนและหลังการปรับปรุง Prototype พบว่า คะแนนก่อนปรับปรุงมีค่าเฉลี่ย 45.50 คะแนน (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10.31 คะแนน) คะแนนหลังปรับปรุงมีค่าเฉลี่ย 52.75 คะแนน (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.11 คะแนน) โดยค่าเฉลี่ยผลต่างที่ 7.25 คะแนน (95%CI: 1.48-13.02) ซึ่งสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value=0.0104)

ผลการวิจัย เปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนความพึงพอใจ/ การใช้ประโยชน์ผู้รับบริการระหว่าง Prototype ต้นแบบและ Prototype หลังการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการวัคซีนพาสปอตออนไลน์ (n= 34,51)

```
. ttesti 34 24.35 7.15 51 53.29 6.08 (n1 mean1 sd1 n2 mean2 sd2)
Two-sample t test with equal variances
------------------------------------------------------------------------------
         |     Obs        Mean    Std. Err.   Std. Dev.   [95% Conf. Interval]
---------+--------------------------------------------------------------------
       x |      34       24.35    1.226218        7.15    21.85828    26.84172
       y |      51       53.29    .8513703        6.08    51.57987    55.00013
---------+--------------------------------------------------------------------
combined |      85      41.714    1.699499      15.666    38.32449    45.09551
    diff |             -28.94    1.444969               -31.81401   -26.06599
------------------------------------------------------------------------------
    diff = mean(x) - mean(y)                                      t =  -20.0379
H0: diff = 0                                     degrees of freedom =       83

    Ha: diff < 0                 Ha: diff != 0                 Ha: diff > 0
 Pr(T < t) = 0.0000         Pr(|T| > |t|) = 0.0000          Pr(T > t) = 1.0000
```

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน	Mean	S.D.	Mean difference	95%CI	p-value
Prototype ต้นแบบ	34	24.35	7.15	28.94	26.07- 31.81	<0.001
Prototype หลังปรับปรุง	51	53.29	6.08			

เปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนความพึงพอใจ/ การใช้ประโยชน์ผู้รับบริการระหว่าง Prototype ต้นแบบและ Prototype หลังการปรับปรุง

จากการเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจ/ การใช้ประโยชน์ผู้รับบริการระหว่าง Prototype ต้นแบบและ Prototype หลังการปรับปรุง พบว่า คะแนนหลังปรับปรุง Prototype กลุ่มผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 53.29 คะแนน (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.08 คะแนน) ซึ่งสูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่ใช้งาน Prototype ต้นแบบ ถึง 28.94 คะแนน (95%CI: 26.07- 31.81) ซึ่งสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value<0.001)

7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข (ต่อ)

การแก้ไข

- เชิญเข้ากลุ่มบัญชีทางการและกลุ่มไลน์แอดมิน อธิบายให้เห็นถึงข้อดีของการเข้าร่วม Line Notify ในกลุ่มไลน์ Vaccine passport DPC7 สมาชิก 20 คน ประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล เภสัชฯ จนท.สาธารณสุข จนท.การเงิน จนท.ไอที

  Line Official Account: ศูนย์สาธิตบริการ มีผู้ใช้งานจำนวน 1,141 คน

- อุปกรณ์รองรับระบบการให้บริการ ได้แก่ ชำระค่าธรรมเนียม โดยใช้ระบบ KTB Corporate Online ผ่านเครื่อง EDC เครื่องพิมพ์พาสบุค อุปกรณ์ที่รองรับระบบออนไลน์

8. ความท้าทายต่อไป

- การติดต่อประสานงานผ่านระบบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติ ไลน์chat bot
- ไม่สะดวกต่อการบริหารจัดการงานบริการได้อย่างเป็นระบบครอบคลุมทั้งเครือข่ายที่มีข้อจำกัด
- เป็นความท้าทายของผู้รับผิดชอบที่ต้องพยายามหาวิธีให้ผู้รับบริการทุกคนเข้าใช้งานกลุ่มไลน์บัญชีทางการ
- การขยายรูปแบบและกระบวนการที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ไปสู่หน่วยบริการอื่นๆ ที่มีบทบาทคล้ายๆกัน ดังเช่นข้อเสนอแนะของเครือข่ายที่ว่า

“อยากให้ทาง สคร. ถ่ายทอดระบบการทำงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ ที่ทำการให้บริการเหมือนกัน”

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

1. นโยบายและยุทธศาสตร์

1) ประกาศกรมควบคุมโรคเรื่อง แบบหนังสือรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) พ.ศ. 2564 ตามประกาศ ณ วันที่ 2 พฤศจิกายน 2564 เล่ม 138 ตอนพิเศษ 269 ง ราชกิจจานุเบกษา (กรมควบคุมโรค, 2565)

2) ได้รับมอบหมายจากประกาศ กรมควบคุมโรค ให้ออกหนังสือรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ เพื่อให้บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากอธิบดีกรมควบคุมโรคให้เป็นผู้ที่มีอำนาจออกหนังสือ รับรองฯ ตามประกาศคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ

3) ยุทธศาสตร์: ประเด็นข้อเสนอเชิงนโยบาย/จุดเน้น :การบริหารจัดการวัคซีน ยาและเวชภัณฑ์ที่มิใช่ยา เพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (Scale up)

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

1. ความมุ่งมั่น และตั้งใจจริงของผู้พัฒนาระบบโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
2. นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. พัฒนาระบบบริการให้สามารถรองรับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. ถ่ายทอดกระบวนการดำเนินงาน

นำไปประยุกต์ใช้กับศูนย์สาธิตหรือหน่วยบริการหรือคลินิกบริการอื่นๆ ที่มีข้อจำกัดในการให้บริการ

10. เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.ประกาศคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ . การออกหนังสือรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคกรณี วัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) พ.ศ.2564 ลงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ.2564[อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 20 มกราคม 2565]. เข้าถึงได้จาก: https://ddc.moph.go.th/uploads/ckeditor2.pdf.

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.คำสั่งกรมควบคุมโรค ที่ 2008/2564 เรื่อง มอบหมายผู้ที่มีอำนาจออกหนังสือรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) ลงวันที่ 29 พฤศจิกายน 2564 [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 20 มกราคม 2565]. เข้าถึงได้จาก: https://ddc.moph.go.th/dcd/pagecontent.php?page=665&dept=dcd.

กองระบาดวิทยา กระทรวงสาธารณสุข. โปรแกรมตรวจสอบข่าวการระบาด [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 27เม.ย. 2564]. เข้าถึงได้จาก: http://www.boeeoc.moph.go.th/.

ชลนที รอตสว่าง. กระบวนการพัฒนาแชทบอทเพื่อใช้ในการสื่อสารและให้ข้อมูลในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019.2563. กรมควบคุมโรค. กรุงเทพฯ; 2563.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานสถิติแห่งชาติ ;2556.

THANK YOU